

**«УТВЕРЖДЕНО»**

**Председатель Правления**

---

**А.Т. Мирзакаримов**

---

**29.10.2018**

---

## **ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ЧАКБ «ТУРКИСТОН»**

### **1. Общие положения**

Политика в области качества ЧАКБ «ТУРКИСТОН» разработана на основании Постановления Президента Республики Узбекистан от 12.09.2017 г. №3270 «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы республики», Комплекса мероприятий по дальнейшему развитию банковско-финансовой системы на основе передовой банковской практики на период 2017-2021 годы и определяет основные цели, задачи и направление деятельности ЧАКБ «ТУРКИСТОН» в области качества.

Система менеджмента качества ЧАКБ «ТУРКИСТОН» разработана для координации деятельности предоставления банковских услуг, отвечающей требованиям и ожиданиям клиентов и заинтересованных сторон, предназначенная для осуществления последовательных действий, обеспечивающих получение долгосрочной, устойчивой прибыли и постоянного экономического роста.

Руководство и персонал ЧАКБ «ТУРКИСТОН» ставят перед собой основную цель в области качества – завоевание и укрепление доверия к Банку со стороны клиентов и всех заинтересованных сторон как к крупному финансово устойчивому коммерческому банку, предоставляющему финансовые услуги высокого качества.

### **2. Цели и задачи**

Для достижения и реализации основной цели в области качества Банком определены основные направления и задачи:

а) Совершенствование корпоративного управления путем реализации международных принципов и методов менеджмента и Кодекса корпоративного управления;

б) Выполнение требований и постоянное улучшение результативности системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001;

в) Повышение эффективности деятельности Банка и его конкурентоспособности с учетом интересов клиентов, акционеров и партнеров Банка;

г) Систематический анализ текущих и перспективных требований и ожиданий клиентов и их удовлетворенности услугами Банка;

д) Ведение постоянной работы по увеличению базы клиентов и улучшению ее количественных и качественных показателей;

е) Повышение инвестиционной активности, увеличение кредитного портфеля за счет финансирования проектов по модернизации производства, технического и технологического переоснащения;

ё) Освоение новых высокотехнологичных банковских продуктов и автоматизация действующих бизнес-процессов Банка путем внедрения современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) с целью повышения качества предоставляемых услуг, уровня операционной эффективности и системы управления;

ж) Постоянное совершенствование системы управления персоналом, направленное на повышение уровня корпоративной культуры, поощрение работы в команде, профессиональный и карьерный рост, стимулирование и мотивацию работников, а также привлечение высококвалифицированных специалистов;

з) Активное использование современных методов маркетинга и PR с целью формирования положительного имиджа Банка и развития связей с общественностью, а также с целью реализации маркетинговой стратегии в соответствии с общими стратегическими целями Банка.

Для выполнения поставленных стратегических направлений руководство Банка принимает на себя обязательства:

а) по выполнению всех законодательных и нормативных требований, предъявляемых к системе менеджмента качества Банка;

б) по выполнению всех требований клиентов и заинтересованных сторон;

в) по определению целей и задач в области качества;

г) по регулярному проведению анализа деятельности Банка и его филиалов, отзывов клиентов и заинтересованных сторон, результатов реализации Политики в области качества и выполнению поставленных целей и задач;

д) по проведению мероприятий и корректирующих действий по результатам проведенного анализа с целью улучшения системы менеджмента качества;

е) по обеспечению осведомленности работников всех уровней и филиалов Банка касательно Политики в области качества;

ё) по оказанию поддержки проявлениям инициативы со стороны работников и обеспечению необходимых ресурсов для достижения целей и задач Политики в области качества;

ж) по осуществлению постоянного контроля за реализацией Политики в области качества;

з) по проведению регулярного анализа утвержденной Политики в области качества с целью поддержания ее актуальности и пригодности.